

**PENGARUH PEMAHAMAN PERATURAN PERPAJAKAN, KESADARAN WAJIB
PAJAK DAN KUALITAS PELAYANAN PAJAK TERHADAP KEPATUHAN WAJIB
PAJAK ORANG PRIBADI**

Regina Caeli Ora¹, Hasto Finanto², Ramli³

^{1,2,3}Jurusan Bisnis, Politeknik Negeri Balikpapan, Balikpapan
ginaora31@gmail.com

ABSTRACT

This study aims to analyze the effect of tax regulation understanding, taxpayer awareness and the quality of tax service on individual taxpayer compliance at KPP Pratama Balikpapan Timur. The background of this research is the low level of individual taxpayer compliance which impacts state tax revenue. Using a quantitative approach with a survey method and questionnaire instrument, this study involved 400 respondents selected through accidental sampling. Data were analyzed using multiple linear regression. The result show that simultaneously, the three independent variables (tax regulations understanding, taxpayer awareness, and the quality of tax service) have a significant effect on individual taxpayer compliance. Partially, each independent variable also has a significant effect on taxpayer compliance. The implications of this study are that improving understanding and service quality can encourage an increase in tax compliance, which in turn contributes to optimizing tax revenue.

Keywords: Tax Regulation Understanding, Taxpayer Awareness, The Quality of Tax Service, Individual Taxpayer Compliance.

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh pemahaman peraturan perpajakan, kesadaran wajib pajak, dan kualitas pelayanan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Balikpapan Timur. Latar belakang penelitian ini adalah rendahnya tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi yang berdampak pada penerimaan pajak negara. Menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei dan instrumen kuesioner, penelitian ini melibatkan 400 responden yang dipilih secara *accidental sampling*. Data dianalisis menggunakan regresi linier berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara simultan, ketiga variabel independen (pemahaman peraturan perpajakan, kesadaran wajib pajak, dan kualitas pelayanan perpajakan) berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Secara parsial, masing-masing variabel independen juga berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Implikasi dari penelitian ini adalah peningkatan pemahaman dan kualitas pelayanan dapat mendorong peningkatan kepatuhan wajib pajak, yang pada gilirannya berkontribusi pada optimalisasi penerimaan pajak.

Kata Kunci: Pemahaman Peraturan Perpajakan, Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan Pajak, Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.

Jurnal Akun Nabelo:

Jurnal Akuntansi Netral, Akuntabel, Objektif

Volume 8/Nomor 1/Juli 2025

doi:10.11594/untad.jan.8.1.25551

Jurusan Akuntansi FEB Universitas Tadulako



A. PENDAHULUAN

Pajak merupakan komponen vital dalam pembiayaan negara, khususnya dalam Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara (APBN) Indonesia. Optimalisasi penerimaan pajak sangat bergantung pada tingkat kepatuhan wajib pajak. Namun, data menunjukkan bahwa tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi di Indonesia, termasuk di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Balikpapan Timur, masih menghadapi tantangan. Meskipun terjadi peningkatan kepatuhan pada tahun 2021, dan 2022, tren penurunan kembali terlihat pada tahun 2023 dan 2024, menunjukkan bahwa masih ada faktor-faktor yang menghambat kepatuhan.

Permasalahan kepatuhan wajib pajak dipengaruhi oleh faktor internal dan eksternal. Faktor internal meliputi pemahaman peraturan perpajakan dan kesadaran wajib pajak, kurangnya pemahaman sering menyebabkan kesalahan atau ketidakpatuhan, sementara kesadaran tinggi mendorong kepatuhan secara sukarela. Faktor eksternal adalah kualitas pelayanan pajak, pelayanan yang buruk dapat menurunkan motivasi, sedangkan pelayanan yang berkualitas, responsif, dan transparan dapat meningkatkan kepercayaan dan kepatuhan.

Meskipun banyak penelitian telah mengkaji faktor-faktor ini, masih terdapat *research gap* dengan hasil yang bervariasi. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk mengkaji kembali dan memberikan bukti empiris yang lebih kuat mengenai pengaruh simultan dan parsial dari pemahaman peraturan perpajakan, kesadaran wajib pajak, dan kualitas pelayanan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di Balikpapan. Penelitian ini juga berkontribusi pada literatur kepatuhan pajak dengan menguji relevansi Teori Atribusi dan *Theory of Planned Behavior* (TPB). Secara praktis, hasil penelitian ini diharapkan menjadi bahan pertimbangan bagi Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Balikpapan Timur dalam merumuskan kebijakan yang lebih efektif untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak.

B. TINJAUAN PUSTAKA

B.1. Landasan Toeri

B.1.1 Teori Atribusi

Teori Atribusi, yang dikembangkan oleh Fritz Heider (1958), merupakan kerangka konseptual dalam psikologi sosial yang menjelaskan bagaimana individu menganalisis dan menginterpretasikan penyebab suatu perilaku, baik perilaku diri sendiri maupun orang lain. Teori ini membedakan antara atribusi internal (penyebab perilaku berasal dari karakteristik pribadi, seperti sikap, kepribadian, atau motivasi) dan atribusi eksternal (penyebab perilaku berasal dari faktor situasional atau lingkungan). Dalam konteks perpajakan, Teori Atribusi sangat relevan untuk memahami mengapa wajib pajak memilih untuk patuh atau tidak patuh. Kepatuhan wajib pajak dapat dipengaruhi oleh atribusi internal, seperti rasa tanggung jawab moral, kesadaran akan kewajiban sebagai warga negara, atau keinginan untuk berkontribusi pada pembangunan. Di sisi lain, faktor eksternal seperti pemahaman yang jelas tentang peraturan perpajakan, kualitas pelayanan yang memadai, atau bahkan sanksi yang tegas, juga dapat memengaruhi keputusan wajib pajak. Teori ini membantu menjelaskan bahwa perilaku kepatuhan wajib pajak tidak hanya didorong oleh faktor internal semata, tetapi juga oleh persepsi mereka terhadap kondisi eksternal. Misalnya, jika wajib pajak merasa bahwa peraturan terlalu rumit atau pelayanan buruk, mereka mungkin mengatribusikan ketidakpatuhan mereka pada faktor eksternal tersebut. Sebaliknya, jika mereka memahami peraturan dan merasa dilayani dengan baik, mereka

akan lebih cenderung mengatribusikan kepatuhan mereka pada pilihan sadar dan tanggung jawab pribadi

B.2.1 Theory of Planned Behavior (TPB)

Theory of Planned Behavior (TPB), yang dikembangkan oleh Icek Ajzen (1985, 1991), adalah salah satu teori psikologi sosial yang paling banyak digunakan untuk memprediksi dan menjelaskan perilaku manusia. TPB merupakan perluasan dari *Theory of Reasoned Action* (TRA) dengan menambahkan satu konstruk baru, yaitu kontrol perilaku yang dirasakan (*perceived behavioral control*). Menurut TPB, niat individu untuk melakukan suatu perilaku adalah prediktor terkuat dari perilaku itu sendiri. Niat ini, pada gilirannya, dibentuk oleh tiga determinan utama:

1. *Behavioral Beliefs* merujuk pada keyakinan individu tentang konsekuensi dari suatu tindakan dan evaluasi mereka terhadap konsekuensi tersebut. Dalam konteks perpajakan, keyakinan perilaku mencakup pandangan wajib pajak mengenai hasil yang akan diperoleh setelah menjalankan kewajiban membayar pajak. Misalnya, wajib pajak mungkin percaya bahwa membayar pajak akan berkontribusi pada pembangunan infrastruktur atau bahwa tidak membayar pajak akan mengakibatkan denda dan sanksi. Keyakinan ini membentuk sikap mereka terhadap perilaku kepatuhan.
2. *Normative Beliefs* merupakan pandangan individu mengenai ekspektasi normatif dari orang lain yang signifikan (misalnya, keluarga, teman, atau masyarakat umum) dan dorongan untuk memenuhi ekspektasi tersebut. Dalam konteks perpajakan, norma subjektif dapat dipengaruhi oleh bagaimana lingkungan sosial memandang kepatuhan pajak. Jika ada tekanan sosial atau norma yang kuat untuk patuh, wajib pajak cenderung akan mengikuti. Elemen ini juga bisa disesuaikan dengan mutu layanan yang diberikan oleh kantor pajak kepada para wajib pajak. Jika kantor pajak berhasil memberikan pelayanan yang memuaskan, maka ini bisa mendorong wajib pajak untuk patuh dalam menjalankan kewajibannya untuk membayar pajak karena adanya ekspektasi positif dari lingkungan.
3. *Control Beliefs* merupakan keyakinan individu mengenai hal-hal yang dapat mendukung atau menghalangi berbagai tindakan yang dilakukan, serta pandangan tentang seberapa kuat dukungan atau hambatan tersebut. Aspek kontrol perilaku yang dirasakan sangat relevan dengan kualitas pelayanan pajak. Jika wajib pajak merasa bahwa proses pembayaran pajak mudah, informasi mudah diakses, dan petugas pajak responsif, maka kontrol perilaku yang dirasakan akan tinggi, yang pada gilirannya meningkatkan niat untuk patuh. Sebaliknya, jika prosesnya rumit atau pelayanan buruk, kontrol perilaku yang dirasakan akan rendah, menghambat niat untuk patuh.

B.2. Pemahaman Peraturan Perpajakan

Pemahaman peraturan perpajakan merujuk pada tingkat pengetahuan dan kemampuan wajib pajak untuk menginterpretasikan, memahami, dan menerapkan ketentuan-ketentuan yang diatur dalam undang-undang dan peraturan perpajakan yang berlaku (Ramadhanty & Zulaikha, 2020).

Pemahaman ini mencakup berbagai aspek, mulai dari jenis-jenis pajak, tarif pajak, prosedur penghitungan, penyetoran, hingga pelaporan pajak. Indikator pemahaman peraturan perpajakan dapat meliputi pengetahuan tentang ketentuan umum perpajakan, pemahaman mengenai sistem perpajakan di Indonesia (misalnya, sistem *self-assessment*), serta pemahaman tentang fungsi dan tujuan perpajakan bagi negara (Ningsih & Saragih, 2020). Wajib pajak yang memiliki pemahaman yang baik cenderung lebih mampu mengidentifikasi kewajiban perpajakannya secara akurat, menghindari kesalahan, dan pada akhirnya meningkatkan kepatuhan mereka (Setiawan & Prabowo, 2019). Sebaliknya, kurangnya pemahaman dapat menyebabkan kebingungan, kesalahan dalam pelaporan, atau bahkan ketidakpatuhan yang disengaja maupun tidak disengaja.

B.3. Kesadaran Wajib Pajak

Kesadaran wajib pajak adalah kondisi psikologis di mana individu memiliki pemahaman yang mendalam, pengetahuan yang komprehensif, dan kemauan yang tulus untuk secara sukarela menjalankan seluruh ketentuan perpajakan yang berlaku (As'ari, 2018). Ini bukan hanya tentang mengetahui aturan, tetapi juga tentang internalisasi nilai-nilai dan tanggung jawab sebagai warga negara yang baik. Indikator kesadaran wajib pajak mencakup pemahaman akan fungsi pajak sebagai sumber utama pembiayaan negara dan pembangunan, kesadaran akan kewajiban perpajakan sesuai dengan hukum yang berlaku, pelaksanaan kewajiban perpajakan secara sukarela tanpa paksaan, serta pengakuan bahwa pajak adalah kontribusi penting untuk kesejahteraan bersama (Setiawan & Prabowo, 2019). Wajib pajak yang memiliki tingkat kesadaran tinggi cenderung melihat pembayaran pajak sebagai bentuk partisipasi aktif dalam pembangunan negara, bukan sekadar beban. Kesadaran ini mendorong mereka untuk lebih proaktif dalam mencari informasi, memenuhi kewajiban, dan menghindari praktik penghindaran pajak.

B.4. Kualitas Pelayanan Pajak

Kualitas pelayanan pajak didefinisikan sebagai tingkat keunggulan atau kesempurnaan dalam penyediaan layanan oleh petugas pajak kepada wajib pajak, dengan tujuan utama untuk memaksimalkan penerimaan negara dan memastikan kepatuhan. Kualitas pelayanan ini sangat penting karena secara langsung memengaruhi pengalaman wajib pajak dan persepsi mereka terhadap administrasi perpajakan. Kualitas pelayanan dapat dinilai berdasarkan beberapa dimensi utama, yaitu:

1. *Reliability* (Keandalan), merupakan kemampuan petugas pajak untuk memberikan layanan yang dijanjikan secara akurat dan konsisten.
2. *Responsiveness* (Ketanggapan), merupakan kecepatan dan kesediaan petugas pajak dalam membantu wajib pajak dan memberikan layanan yang cepat.
3. *Assurance* (Jaminan), merupakan pengetahuan, kesopanan, dan kemampuan petugas pajak untuk menumbuhkan kepercayaan dan keyakinan pada wajib pajak.

4. *Empathy* (Empati), merupakan perhatian individu dan kepedulian yang diberikan oleh petugas pajak kepada wajib pajak.
5. *Tangibles* (Bukti Langsung), merupakan penampilan fasilitas fisik, peralatan, personel, dan materi komunikasi. Pelayanan yang berkualitas, yang memenuhi atau bahkan melampaui harapan wajib pajak, diharapkan dapat meningkatkan kepuasan, membangun kepercayaan, dan pada akhirnya mendorong kepatuhan wajib pajak (widya, Maryani, & Makhsun, 2022). Sebaliknya, pelayanan yang buruk dapat menimbulkan frustrasi dan mengurangi motivasi wajib pajak untuk memenuhi kewajiban mereka.

B.5. Kepatuhan Wajib Pajak

Kepatuhan wajib pajak adalah perilaku wajib pajak dalam melaksanakan seluruh kewajiban perpajakannya serta menggunakan hak perpajakannya sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku (widya et al., 2022). Kepatuhan ini mencakup berbagai aspek, mulai dari pendaftaran diri sebagai wajib pajak, penghitungan pajak yang benar, penyetoran pajak tepat waktu, hingga pelaporan Surat Pemberitahuan (SPT) secara akurat dan sesuai jadwal. Kepatuhan dapat dibedakan menjadi dua jenis:

1. Kepatuhan Formal: Kepatuhan terhadap prosedur dan persyaratan administratif yang ditetapkan oleh undang-undang perpajakan, seperti pendaftaran NPWP, pengisian formulir dengan benar, dan pelaporan SPT tepat waktu.
2. Kepatuhan Material: Kepatuhan terhadap substansi kewajiban perpajakan, yaitu membayar jumlah pajak yang sebenarnya terutang sesuai dengan ketentuan yang berlaku, tanpa melakukan penghindaran pajak yang melanggar hukum (Hasanudin, Ramdhani, & Giyantoro, 2020).

Tingkat kepatuhan wajib pajak ditentukan oleh sejauh mana seorang wajib pajak memenuhi tanggung jawab dan hak perpajakan sesuai dengan peraturan yang berlaku. Setiap tahun, pemerintah juga melaksanakan berbagai tindakan untuk memperbaiki kepatuhan wajib pajak di Indonesia. Salah satu upaya yang dilakukan adalah meningkatkan kesadaran mengenai pentingnya membayar pajak demi kesejahteraan masyarakat.

C. METODE PENELITIAN

Metode penelitian yang digunakan adalah pendekatan kuantitatif dengan desain survei yang dilaksanakan di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Balikpapan Timur pada periode 2024. Populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah seluruh Wajib Pajak Orang Pribadi Dalam Negeri yang terdaftar di KPP Pratama Balikpapan Timur pada tahun 2024, berjumlah 61.641 wajib pajak. Dari populasi tersebut kemudian diambil sampel sebanyak 400 responden, yang ditentukan menggunakan rumus *Slovin* dengan nilai toleransi kesalahan 5% sehingga diperoleh sampel sebanyak 400 responden. Kemudian, penyebaran kuesioner dilakukan secara langsung di lokasi KPP dan dikumpulkan melalui *Google Form*. Teknik pengambilan sampel bersifat *non-*

probability yaitu *accidental sampling*, yang mana pemilihan responden dilakukan berdasarkan kemudahan ditemui dan kesediaan untuk memberikan jawaban pada saat penelitian berlangsung. Data yang terkumpul selanjutnya dianalisis dengan bantuan *software* SPSS melalui tahapan uji validitas dan reliabilitas instrumen, uji asumsi klasik yang mencakup uji normalitas, multikolinearitas, dan heteroskedastisitas, serta analisis regresi linier berganda. Uji hipotesis juga dilakukan dengan menggunakan uji t untuk melihat pengaruh hubungan variabel secara parsial, uji f untuk melihat pengaruh hubungan variabel secara simultan, serta uji koefisien determinasi (R^2) yang digunakan untuk mengetahui seberapa besar kontribusi variabel pemahaman peraturan perpajakan, kesadaran wajib pajak, dan kualitas pelayanan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Balikpapan Timur.

D. HASIL DAN PEMBAHASAN

D.1. Hasil Uji Regresi Linear Berganda

Tabel 1
Hasil Uji Regresi Linear Berganda

Coefficients^a						
<i>Model</i>		<i>Unstandardized Coefficients</i>		<i>Standardized Coefficients</i>	<i>T</i>	<i>Sig.</i>
		<i>B</i>	<i>Std. Error</i>	<i>Beta</i>		
1	(Constant)	4.113	.935		4.399	<.001
	Pemahaman Peraturan Perpajakan	.415	.047	.364	8.803	<.001
	Kesadaran Wajib Pajak	.293	.047	.241	5.506	<.001
	Kualitas Pelayanan Pajak	.398	.045	.329	8.888	<.001

a. Dependent Variabel: Kepatuhan Wajib Pajak

Sumber: Data diolah Peneliti, 2025

Berdasarkan Tabel 1, persamaan regresi linear berganda yang diperoleh adalah $Y = 4.113 + 0.415X_1 + 0.293X_2 + 0.398X_3 + e$.

D.2. Hasil Uji Asumsi Klasik

Sebelum melakukan uji hipotesis, penelitian ini terlebih dahulu melakukan uji asumsi klasik. Uji asumsi klasik yang dilakukan di antaranya yaitu uji normalitas, uji multikolinearitas, dan uji heteroskedastisitas. Pada hasil uji normalitas menunjukkan bahwa model regresi dalam penelitian ini terdistribusi normal setelah penghapusan 5 data *outlier*. Pada hasil uji multikolinearitas diperoleh nilai *tolerance* > 0,10 dan nilai VIF < 10 yang di mana hal ini menunjukkan bahwa tidak terdapat gejala multikolinearitas. Selanjutnya, pada hasil uji heteroskedastisitas antar variabel bebas menunjukkan tidak terdapat gejala atau gangguan heteroskedastisitas pada model regresi dalam penelitian ini.

D.3. Hasil Uji F

Tabel 2
Hasil Uji F

ANOVA					
Model	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
Regression	8342,727	3	2780,909	322,606	<,001 ^b
Residual	3810,098	442	8,620		
Total	12152,825	445			

a. *Dependent Variabel:* Kepatuhan Wajib Pajak

b. *Predictors:* (Constant), Kualitas Pelayanan Pajak, Pemahaman Peraturan Perpajakan, Kesadaran Wajib Pajak

Sumber: Data diolah Peneliti, 2025

Berdasarkan Tabel 2, menunjukkan bahwa nilai F hitung sebesar 322,606 bernilai positif dengan nilai signifikansi sebesar 0,000. Karena nilai signifikansi $0,000 < 0,05$, maka dapat disimpulkan bahwa Pemahaman Peraturan Perpajakan, Kesadaran Wajib Pajak, dan Kualitas Pelayanan Pajak secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.

D.4. Hasil Uji t

Tabel 3
Hasil Uji t

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	4.113	.935		4.399	<.001
	Pemahaman Peraturan Perpajakan	.415	.047	.364	8.803	<.001
	Kesadaran Wajib Pajak	.293	.047	.241	5.506	<.001
	Kualitas Pelayanan Pajak	.398	.045	.329	8.888	<.001

a. *Dependent Variabel:* Kepatuhan Wajib Pajak

Sumber: Data diolah Peneliti, 2025

Berdasarkan Tabel 3, diperoleh hasil uji hipotesis yang menunjukkan bahwa variabel pemahaman peraturan perpajakan (X1) memiliki nilai t hitung sebesar 8,803 dengan tingkat signifikansi $0,000 < 0,05$. Hal ini mengindikasikan bahwa Pemahaman Peraturan Perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. Semakin baik pemahaman wajib pajak terhadap peraturan perpajakan, semakin tinggi tingkat kepatuhan mereka. Lalu, pada variabel kesadaran wajib pajak (X2) memperoleh nilai t hitung sebesar 5,506 dengan tingkat signifikansi $0,000 < 0,05$. Ini berarti Kesadaran Wajib Pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. Peningkatan kesadaran wajib pajak akan mendorong peningkatan kepatuhan. Selanjutnya, pada variabel kualitas pelayanan pajak (X3) memperoleh nilai t hitung sebesar 8,888 dengan tingkat signifikansi $0,000 < 0,05$. Ini menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan Pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepatuhan

Wajib Pajak Orang Pribadi. Pelayanan yang berkualitas akan meningkatkan motivasi dan kemudahan wajib pajak untuk patuh.

Secara keseluruhan, hasil uji t memperkuat temuan bahwa baik aspek pemahaman peraturan, kesadaran wajib pajak, maupun kualitas pelayanan pajak sama-sama memiliki pengaruh yang signifikan terhadap perilaku kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Balikpapan Timur. Dengan demikian, strategi peningkatan kualitas pelayanan yang ramah, responsif, dan transparan, ditambah dengan upaya peningkatan pemahaman dan kesadaran, dapat menjadi kombinasi yang efektif dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

D.5. Koefisien Determinasi (R^2)

Tabel 4
Hasil Uji Koefisien Determinasi

<i>Model Summary^a</i>				
<i>Model</i>	<i>R</i>	<i>R Square</i>	<i>Adjusted R Square</i>	<i>Std. Error of the Estimate</i>
1	.829 ^a	.686	.684	2.936

a. *Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan Pajak, Pemahaman Peraturan Perpajakan, Kesadaran Wajib Pajak*

Sumber: Data diolah Peneliti, 2025

Berdasarkan tabel 4.15, dapat diketahui bahwa Nilai Adjusted R Square sebesar 0,684 juga mendukung hal ini dengan penyesuaian untuk jumlah variabel dalam model, sehingga tetap menunjukkan kekuatan model yang cukup baik dalam menjelaskan fenomena yang diteliti, yaitu sekitar 68,4% variasi Kepatuhan Wajib Pajak dapat diprediksi oleh variabel-variabel independen. Sedangkan sekitar 31,6% variasi sisanya (100% - 68,4%) dipengaruhi oleh faktor-faktor lain diluar model, seperti tingkat pendapatan wajib pajak, persepsi terhadap sanksi perpajakan, atau kondisi ekonomi, yang tidak dimasukkan dalam penelitian ini. Dengan demikian, nilai ini mengindikasikan bahwa meskipun model sudah cukup kuat, masih terdapat ruang untuk penelitian lebih lanjut dengan mempertimbangkan variabel-variabel tambahan yang mungkin berkontribusi terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

E. PENUTUP

Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa pemahaman peraturan perpajakan, kesadaran wajib pajak, dan kualitas pelayanan pajak secara simultan dan parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Balikpapan Timur. Temuan ini menunjukkan bahwa peningkatan pemahaman dan kesadaran wajib pajak, serta perbaikan kualitas pelayanan yang diberikan oleh otoritas pajak, sangat penting untuk mendorong kepatuhan. Oleh karena itu, disarankan agar KPP Pratama Balikpapan Timur terus meningkatkan kualitas pelayanan, memperjelas komunikasi mengenai peraturan perpajakan, dan melaksanakan program edukasi yang lebih efektif. Selain itu, wajib pajak diharapkan untuk lebih proaktif dalam memahami kewajiban perpajakan mereka dan menyadari pentingnya kontribusi pajak bagi pembangunan negara. Penelitian selanjutnya juga disarankan untuk mengeksplorasi variabel lain yang mungkin memengaruhi kepatuhan, serta memperluas cakupan penelitian untuk

mendapatkan gambaran yang lebih komprehensif mengenai faktor-faktor yang memengaruhi kepatuhan wajib pajak.

DAFTAR PUSTAKA

- As'ari, N. G. (2018). Jurnal Ekobis Dewantara Vol. 1 No. 6 Juni 2018. *Jurnal Ekobis Dewantara*, 1(6), 1–11.
- Hasanudin, A. I., Ramdhani, D., & Giyantoro, M. D. B. (2020). Kepatuhan Wajib Pajak Online Shopping Di Jakarta: Urgensi Antara E-Commerce Dan Jumlah Pajak Yang Disetor. *Tirtayasa Ekonomika*, 15(1), 65. <https://doi.org/10.35448/jte.v15i1.7828>
- Ningsih, S. S., & Saragih, F. (2020). Pemahaman Wajib Pajak Pelaku Umkm Mengenai Peraturan Pemerintah Tentang Pp No.23 Tahun 2018 Tentang Ketentuan Pajak Umkm. *Jurnal Riset Akuntansi dan Bisnis*, 20(1), 38–44. <https://doi.org/10.30596/jrab.v20i1.4870>
- Ramadhanty, & Zulaikha. (2020). Pengaruh Pemahaman Tentang Perpajakan, Kualitas Pelayanan Fiskus, Sistem Transparansi Perpajakan, Kesadaran Wajib Pajak, Dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. *Diponegoro Journal Of Accounting*, 9, 1–12.
- Setiawan, T., & Prabowo, R. (2019). Analisis Persepsi Wajib Pajak Pelaku UMKM Terhadap Penerapan Peraturan Pemerintah Nomor 23 Tahun 2018. *International Journal of Social Science and Business*, 3(4), 463. <https://doi.org/10.23887/ijssb.v3i4.21637>
- Widya, klarista, Maryani, M., & Makhsun, A. (2022). Pengaruh Persepsi Korupsi Pajak dan Kualitas Pelayanan Fiskus terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. *Reviu Akuntansi, Manajemen, dan Bisnis*, 2(1), 41–54. <https://doi.org/10.35912/rambis.v2i1.1047>